

**PENGARUH ATMOSFER TOKO, PROMOSI, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
MATAHARI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**



Oleh:

SUHANDRI

NPM: 12.1.02.05391

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH ATMOSFER TOKO, PROMOSI, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
MATAHARI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**



Oleh:

SUHANDRI

NPM: 12.1.02.05391

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH ATMOSFER TOKO, PROMOSI, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
MATAHARI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2016

**PENGARUH ATMOSFER TOKO, PROMOSI, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
MATAHARI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**SUHANDRI
NPM: 12.1.02.05391**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 19 Maret 2016**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Ir. Budhi Satrio, M.M.

Anggota : 1. Dr. Djawoto, S.E., M.M.


2. Dr. Nur Laily, M.Si.


Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Djawoto, S.E., M.M.


Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : SUHANDRI

N.P.M. : 12.1.02.05391

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul :

PENGARUH ATMOSFER TOKO, PROMOSI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA MATAHARI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA.

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 19 Maret 2016 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh STIESIA batal saya terima.

Surabaya, 19 Maret 2016

Yang memberi pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a green revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text 'METERAI TEMPEL', the serial number '260F9ADF798901836', and the value '6000 ENAM RIBU RUPIAH'.

SUHANDRI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Suhandri
NPM : 12.1.02.05391
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Mei 1989
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/1
Alamat Rumah : Kupang Krajan Dalam IV No 11 Surabaya
Status : Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Suharto
Alamat Rumah/Telepon : Kupang Krajan Dalam IV No 11 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Ahmad Yani Surabaya Tahun 2001
2. Tamat SLTP DAPENA 2 Surabaya Tahun 2004
3. Tamat SMK Pelayaran Jaya Nusantara Surabaya Tahun 2007
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I – VII	2016	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,

SUHANDRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikannya skripsi yang berjudul “PENGARUH ATMOSFER TOKO, PROMOSI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA MATAHARI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA” ini dengan baik. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program S-1 yang diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, SE, M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Djawoto, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, ide, serta bimbingan penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Prijati. S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.

5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA yang telah memberi pengetahuan dan teladan yang berarti selama di STIESIA.
6. Karyawan Matahari Tunjungan Plaza Surabaya yang telah memberikan bantuan dan kerja sama yang baik dalam proses penelitian.
7. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Suharto dan Ibu Surya serta istri saya Santi, adik saya Imam Faddy dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan do'a dan dukungan hingga terselesainya skripsi ini.
8. Teman-teman dan sahabat-sahabat saya kelas SM-2 angkatan 2012 atas kebersamaan dan solidaritasnya selama menimba ilmu dan menghabiskan banyak waktu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Dalam penyusunan skripsi ini, menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya berharap skripsi ini dapat menambah wawasan dan memberikan manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 3 Maret 2016
Penyusun

SUHANDRI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
 BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN	 8
HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Bauran Pemasaran	9
2.1.3 Strategi Pemasaran Ritel	10
2.1.4 Atmosfer Toko	11
2.1.5 Promosi	26
2.1.6 Pelayanan	34
2.1.7 Perilaku Konsumen	38
2.1.8 Keputusan Pembelian	39
2.1.9 Penelitian Terdahulu	43
2.2 Rerangka Konseptual	48
2.3 Perumusan Hipotesis	49
 BAB 3 : METODA PENELITIAN	 50
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi	50
3.1.1 Jenis Penelitian.....	
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian	50
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data	51
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	52
3.5 Teknik Analisis Data	54

3.5.1 Uji Validitas	55
3.5.2 Uji Reliabilitas	55
3.5.3 Regresi Linear Berganda	56
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	56
3.5.5 Pengujian Hipotesis	58
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	61
4.1.1 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian	63
4.1.2 Analisis Model	68
1. Uji Kualitas Data	68
2. Analisis Regresi Linier Berganda	70
3. Uji Asumsi Klasik	71
4. Pengujian Hipotesis	74
4.2 Pembahasan	76
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
JADWAL PENELITIAN	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Tabel Penelitian Sebelumnya	47
2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	64
4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Atmosfer Toko	66
6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi	66
7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan	67
8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan	
Pembelian	67
9 Uji Validitas	68
10 Hasil Uji Reliabilitas	69
11 Uji Regresi Linier Berganda	70
12 Hasil Uji Normalitas	72
13 Hasil Uji Multikolinieritas	72
14 Hasil Uji F	74
15 Hasil Uji T	74
16 Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi	
Berganda	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual	48
2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	71
3 <i>Scatterplot</i>	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Hasil output SPSS
Lampiran 4	Surat Tugas Bimbingan Penulisan
Lampiran 5	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
Lampiran 6	Surat Keterangan ijin Riset dari STIESIA
Lampiran 7	Surat Keterangan Riset Dari Matahari Tunjungan Plaza Surabaya
Lampiran 8	Sertifikat Seminar Hasil Penelitian

